

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KONSUMEN DENGAN LOYALITAS
KONSUMEN DI GLADAG LANGEN BOGAN KOTA SURAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Psikologi
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh
Gelar Derajat Sarjana (S-1) Psikologi



Diajukan Oleh :

ALLYSA MEGAWATI

F 100 150 118

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KONSUMEN DENGAN LOYALITAS
KONSUMEN DI GLADAG LANGEN BOGAN KOTA SURAKARTA**

Diajukan oleh :

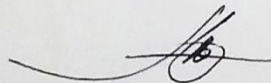
ALLYSA MEGAWATI

F 100 150 118

Telah disetujui untuk dipertahankan
di depan Dewan Penguji

Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing



Achmad Dwitvanto O., S.Psi., M.Si

NIK/NIDN. 805/0609106802

Surakarta, 3 Agustus 2019

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KONSUMEN DENGAN LOYALITAS
KONSUMEN DI GLADAG LANGEN BOGAN KOTA SURAKARTA

OLEH :

ALLYSA MEGAWATI

F 100 150 118

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Psikologi
Universitas Muhammadiyah Surakarta
pada hari Sabtu, 3 Agustus 2019
dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

1. Achmad Dwityanto O., S.Psi., M.Si

(Ketua Dewan Penguji)

2. Drs. Mohammad Amir, M.Si., Psikolog

(Anggota I Dewan Penguji)

3. Dr. Yudhi Satria Restu, S.E., S.Psi., M.Si

(Anggota II Dewan Penguji)

Surakarta,

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Psikologi

Dekan,



Susanto Yuwono, S.Psi, M.Si, Psikolog

NIK/NIDN. 838/0624067301

SURAT PERNYATAAN

Bismillahirrahmaanirrahim

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Allysa Megawati

NIM : F 100 150 118

Fakultas Jurusan : Psikologi/Psikologi

Judul : **HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KONSUMEN
DENGAN LOYALITAS KONSUMEN DI GLADAG
LANGEN BOGAN KOTA SURAKARTA**

Menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar adalah hasil karya sendiri dan bukan merupakan skripsi dari pembuatan jasa skripsi. Apabila saya mengutip karya dari orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan penuh kesadaran tanpa paksaan dari siapapun. Apabila di lain waktu ditemukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan saya maka saya bersedia menerima konsekuensi.

Surakarta, 3 Agustus 2019

Yang menyatakan,



ALLYSA MEGAWATI

F 100 150 118

VISI, MISI, DAN TUJUAN
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

VISI

Menjadi fakultas psikologi yang **unggul** di tingkat Asia dan **memberi arah perubahan** untuk mewujudkan masyarakat sejahtera berlandaskan nilai-nilai Islam dan budaya Indonesia pada tahun 2029.

MISI

1. Menyelenggarakan pendidikan untuk menghasilkan sarjana psikologi dan psikolog yang berkualitas, profesional, dan Islami.
2. Melaksanakan penelitian mengenai psikologi Islam dan budaya Indonesia.
3. Menjadi pusat layanan jasa psikologi yang unggul untuk mewujudkan masyarakat sejahtera.

TUJUAN

1. Mengelola prodi sarjana dan magister psikologi profesi yang memberikan arah pada perubahan.
2. Menggiatkan pusat studi psikologi Islam dan indigenous (CIIP).
3. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun melalui media.
4. Merintis kerjasama dengan lembaga mitra dan universitas baik dari dalam maupun luar negeri.
5. Meningkatkan kerjasama dengan lembaga pemerintah dan swasta dalam negeri.

MOTTO

“Tidak ada balasan untuk kebaikan selain kebaikan (pula). Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan?”

(QS. Ar-Rahman (55) : 60-61)

*“We have one opportunity of life in this physical form. Keep it simple.
Just live it.”*

(Anonim)

PERSEMBAHAN

“ Untuk Papa dan Mama, sebagai balasan atas segala pengorbanan dan kasih sayang yang tiada hentinya kepada saya.”

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu 'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'alam. Segala puji bagi Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, serta keluarga, kerabat, sahabat, dan seluruh umat Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tak luput dari bantuan, dukungan, serta motivasi dari berbagai pihak maka dari itu penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Orang tua tercinta, yaitu Bapak Beny dan Ibu Yeni atas doa dan dukungan yang tiada hentinya.
2. Saudara yang telah menyemangati dan memotivasi penulis, yaitu Mbak Nathasa Lintang Cahayani, Mas Eduardo Gilbran Surya Ramadhan, Muhammad Guntur Agung Wicaksono.
3. Bapak Susatyo Yuwono, S.Psi, M.Si, Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ijin penulis untuk melakukan penelitian.

4. Bapak Achmad Dwityanto O., S.Psi, M.Si, Psikolog selaku pembimbing akademik dan pembimbing skripsi. Terimakasih banyak atas waktu, tenaga, pikiran, arahan, masukan, serta kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh dosen pengampu mata kuliah Fakultas Psikologi yang telah mengajarkan ilmu yang *Insyallah* dapat bermanfaat bagi kehidupan penulis, serta seluruh staf Tata Usaha Fakultas Psikologi yang telah membantu dalam proses administrasi.
6. Seluruh konsumen Gladag Langen Bogan yang telah bersedia membantu dalam pengisian kuesioner.
7. Sahabat penulis yaitu Indras Zulfa Laila, Novi Arisanti, Dwi Haryanti, Yulinar Pramesti Cahyani, Ivana Kusumo Dewi, dan seluruh anggota Wira Paksi Sakti 2012. Terima kasih atas dukungan dan kesediaannya dalam menemani, mendengarkan keluhan, dan selalu memberikan dukungan kepada penulis.
8. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu oleh penulis. Terimakasih atas bantuan, doa, dukungan, semangat, dan motivasi kepada penulis. Semoga segala sesuatunya dibalas oleh Allah SWT serta diberi kelancaran dalam setiap urusan baik yang dilakukan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
VISI, MISI, DAN TUJUAN.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang.....	1
B. Tujuan Penelitian	6
C. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Loyalitas Konsumen.....	8
1. Definisi Loyalitas Konsumen.....	8
2. Aspek Loyalitas Konsumen	9
3. Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen.....	11
B. Kepuasan Konsumen.....	12
1. Definisi Kepuasan Konsumen	12
2. Aspek Kepuasan Konsumen.....	13
3. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen	13
C. Keterkaitan Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen	14
D. Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
A. Identifikasi Variabel.....	17

B. Definisi Operasional Variabel	17
1. Loyalitas Konsumen	17
2. Kepuasan Konsumen	17
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	18
1. Populasi	18
2. Sampel.....	18
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	18
D. Metode dan Alat Pengumpulan Data	18
1. Skala Loyalitas Konsumen.....	18
2. Skala Kepuasan Konsumen.....	19
E. Validasi Instrument	19
1. Uji Validitas	19
2. Uji Reliabilitas.....	20
F. Metode Analisis Data	20
1. Uji Asumsi Klasik.....	20
2. Uji Hipotesis.....	20
BAB IV LAPORAN PENELITIAN.....	21
A. Persiapan Penelitian	21
1. Orientasi Kancan	21
2. Persiapan Alat Pengumpulan Data	22
3. Perhitungan Validitas.....	23
4. Reliabilitas.....	24
B. Pelaksanaan Penelitian	25
1. Penentuan Subjek Penelitian	25
2. Pelaksanaan Penelitian.....	26
3. Pelaksanaan Skoring	26
C. Analisis Data.....	26
1. Uji Asumsi.....	26
2. Uji Hipotesis.....	27
3. Sumbangan Efektif	28
4. Kategorisasi	28

D. Pembahasan	30
BAB V PENUTUP	33
A. Kesimpulan	33
B. Saran	34
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berfikir Hubungan antara Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas Konsumen	16
---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Pengunjung Galabo November 2018 – April 2019	4
Tabel 2 <i>Blue Print</i> Loyalitas Konsumen	18
Tabel 3 <i>Blue Print</i> Kepuasan Konsumen	19
Tabel 4 Tabel Reliabilitas Skala Loyalitas Konsumen	24
Tabel 5 Tabel Reliabilitas Skala Kepuasan Konsumen	25
Tabel 6 Tabel Kategorisasi Loyalitas Konsumen	28
Tabel 7 Tabel Kategorisasi Kepuasan Konsumen	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Validitas.....	40
Lampiran 2 Skala Siap Sebar	42
Lampiran 3 Uji Reliabilitas	46
Lampiran 4 Uji Normalitas	49
Lampiran 5 Uji Linearitas	58
Lampiran 6 Uji Korelasi.....	61
Lampiran 7 Kategorisasi	62
Lampiran 8 Surat-surat.....	66

HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KONSUMEN DENGAN LOYALITAS KONSUMEN DI GLADAG LANGEN BOGAN KOTA SURAKARTA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen di Gladag Langen Bogan Kota Surakarta. Hipotesis yang diajukan yaitu terdapat hubungan positif antara kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen. Populasi dalam penelitian ini berjumlah kurang lebih 50.000 orang. Teknik *sampling* yang digunakan yaitu *accidental sampling* dan didapatkan subjek sebanyak 200 orang. Metode pengumpulan data menggunakan metode kuantitatif dengan alat ukur skala loyalitas konsumen dan skala kepuasan konsumen. Teknik analisis data yang digunakan yaitu korelasi *Product Moment* menggunakan program SPSS 23.0 *for Windows*. Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh nilai koefisien korelasi (r_{xy}) sebesar 0,666 dan (p) sebesar 0,000 ($p < 0,01$). Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen. Kepuasan konsumen mempengaruhi loyalitas konsumen sebesar 44,35%, sedangkan 55,65% dipengaruhi variabel lainnya. Tingkat loyalitas konsumen tergolong sangat tinggi dengan rerata empirik (RE) sebesar 32,4 dan tingkat kepuasan konsumen tergolong dalam kategori tinggi dengan rerata empirik (RE) sebesar 47,5. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah penggunaan metode pengumpulan data hanya dengan kuesioner sehingga data yang didapatkan kurang mendalam.

Kata kunci: kepuasan konsumen, loyalitas konsumen, Gladag Langen Bogan

THE RELATIONSHIP BETWEEN CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY IN GLADAG LANGEN BOGAN SURAKARTA

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship between customer satisfaction and customer loyalty in Langen Bogan Gladag Surakarta. The hypothesis proposed that there is a positive relationship between customer satisfaction and customer loyalty. The population in this study berjumlah approximately 50,000 people. The sampling technique used is accidental sampling and obtained the subject of as many as 200 people. Methods of data collection using quantitative method measuring devices scale customer loyalty and customer satisfaction scale. Data analysis technique used is the product moment correlation using SPSS 23.0 for Windows. Based on the results of the data analysis, the value of the correlation coefficient (r_{xy}) of 0.666 and (p) of 0.000 ($p < 0.01$). It shows that there is a significant positive relationship between customer satisfaction and customer loyalty. Consumer satisfaction affects customer loyalty amounted to 44.35%, while 55.65% influenced by other variables. The level of customer loyalty is very high with the empirical mean (RE) of 32.4 and customer satisfaction levels classified in the high category with a mean empirical (RE) 47.5. The limitation in this study is the use of data collection method only with a questionnaire so that the data obtained are less deep. 4 and the level of customer satisfaction classified in the high category with a mean empirical (RE) 47.5. The limitation in this study is the use of data collection method only with a questionnaire so that the data obtained are less deep. 4 and the level of customer satisfaction classified in the high category with a mean empirical (RE) 47.5. The limitation in this study is the use of data collection method only with a questionnaire so that the data obtained are less deep.

Keywords: customer satisfaction, customer loyalty, Gladag Langen Bogan